

## アディッシュ、チャットボットhitoboとChatGPTのAPIを連携 問い合わせ対応履歴からQ&A自動生成を可能にして業務効率化

デジタルエコノミー特化のカスタマーサクセスソリューション・プロバイダーであるアディッシュ株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役 江戸 浩樹、証券コード：7093、以下 アディッシュ）は、自社開発の企業向けノーコード・チャットボットのhitoboと、ChatGPTを提供する人工知能研究開発のOpenAI社（※<sup>1</sup>）のAPI（gpt-3.5-turbo）（※<sup>2</sup>）を連携しました。hitobo管理画面上で企業の問い合わせ対応履歴を読み込ませることで、各社の固有情報を反映したQ&A自動生成が可能となり、2023年4月26日（水）から提供開始予定です。

### 【ポイント】

#### ■hitoboにChatGPT API連携したことによる効果

- ・「目視による問い合わせ対応履歴の確認」にかかる時間の削減。
- ・「Q&Aの文章作成」にかかる時間の削減。

労働集約的な業務を、高度な自然言語処理を用いて自動化を実現し、業務効率化につながります。

#### ■ChatGPT APIとhitoboの連携だからこそ実現できること

- ・ ChatGPT API連携による「Q&A自動生成」により、「自社の固有情報を反映したQ&Aの一覧」の一括生成ができ、実用的なQ&A文章作成の自動化を実現。
- ・ hitobo管理画面上でQ&A自動生成から公開前の確認、チャットボットに反映まで完結。
- ・ 応答時はAPIを経由しないことによりChatGPT API処理時間の影響を受けないため、「利用者へ即時応答」を維持。

### 【ヘルプデスク業務効率化の障壁】

近年、デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進の一環として、チャットボットやFAQシステムの利用による、社内や社外からの問い合わせ対応の自動化や業務効率化が定着してきました。例えば、情報システム部や総務部などのバックオフィス部門での「社内FAQの質問者・回答者の業務効率化」、カスタマーサポートや営業・マーケティングなどフロントオフィス部門での「顧客対応の業務効率化」「サービス利用者の利便性の向上」などです。

これら業務効率化の成果は得られている一方、課題がありました。チャットボット導入時と運用開始後に、担当者によるQ&A作成のための「目視による問い合わせ対応履歴の確認」と、その確認を元にした正確で簡潔な文章作成スキルが求められる「Q&Aの文章作成」です。どちらも時間を要する作業で効率化が進んでいませんでした。

### 【問い合わせ対応履歴からQ&A生成し作成工数を1/15<sup>(※3)</sup>に削減】

チャットボットhitoboのAIエンジンを含めたシステムと、ChatGPTのAPIを組み合わせることで、高度な自然言語処理を用いて「目視による問い合わせ対応履歴の確認」と「Q&Aの文章作成」作業を省略できる自動化を実現しました。

これにより担当者は、自動生成されたQ&Aの内容が適切か否かの「最終確認」のみとなり、チャットボットをスムーズに構築・運用できることで、社内外からの問い合わせ対応業務の大幅な効率化が可能となります。

### 【hitoboだから可能な「即時応答」と「修正した回答文をスムーズに反映】

hitoboとChatGPT APIの連携により、ChatGPTの単独利用では実現しづらい「利用者への即時応答」と「修正した回答文をスムーズに反映」することが可能となります。チャットボットの利用者への返答はhitoboのシステムから直接応答するため、ChatGPT側のシステム負荷による返答の遅延や処理速度に依存しない「利用者への即時応答」を保つシステム構成ができます。hitoboの特徴として、各社で所有しているメールやチャット上などの過去の質問と回答の蓄積からなる問い合わせ対応履歴の一覧を、管理画面上にCSVファイルで一括読み込みができます。質問履歴はあるが回答履歴がない場合、回答履歴の代わりにWebページや各種ドキュメントから関連する文章をコピーして使用することができることで、ChatGPTの単独利用では難しい「自社の固有情報を反映したQ&Aの一覧」の一括自動生成が可能となります。自動生成したQ&Aの一覧は、内容を確認した後に修正箇所が見つければ、hitobo上で修正後に、そのままチャットボットの応答に追加ができます。

自社にある過去の問い合わせ対応履歴を利用して、hitoboの管理画面上だけでQ&A自動生成、チャットボットの構築、運用開始後の履歴から再びQ&Aを追加・更新することが可能となります

■生成AIの自動処理による、業務負荷の削減イメージ



■Q&A自動生成機能の画面の一部



### 【価格・提供開始日（予定）】

プラン名：ベーシック※Q&A自動生成機能の使用・不使用は任意。

月額費用：65,000円（税込71,500円）

初期費用：50,000円（税込55,000円）

提供開始予定日：2023年4月26日（水）

※2023年4月6日（木）から先行トライアル受付開始

※現在、ベーシック以上のプランを利用中のお客様は、順次、利用希望を受け付けて提供予定です。

<https://hitobo.io/product/>

### 【今後の展開 低コストでのDX推進を支援】

チャットボットhitoboは、費用対効果の観点で、機能に応じて「GPT-4」<sup>(※2)</sup>など、最新版APIとの連携も検討していきます。社内のIT技術者の有無やIT知識の有無、利用環境に関わらず、より多くの企業が顧客満足度向上や生産性向上の施策を進めやすくなるよう貢献していきます。

### 【ChatGPT API連携企画 オンラインセミナーの開催】

ChatGPTなどの生成AIによる仕事の変化、業務効率化に活かす方法やChatGPT API連携によるチャットボット活用の変化などについて解説するセミナーを開催します。

「ChatGPT業務活用とチャットボットの進化」（オンライン）

日時：2023年4月12日（水）11:00～11:50

申し込みページ：<https://hitobo.io/seminar/seminar20230412/>

申し込み締切日：2023年4月11日（火）12:00まで

備考

<sup>(※1)</sup> ChatGPTはOpenAI社が開発した大規模言語モデルAIのサービスです。

<sup>(※2)</sup> 「gpt-3.5-turbo」はOpenAI社がAPIで提供する「GPT-3.5」のモデル名で、ChatGPTと同様の処理が可能です。現時点では費用や速度面では「GPT-4」より有利とされるモデル。<https://openai.com/>

<sup>(※3)</sup> アディッシュによる検証結果。

### 【hitobo 概要】

hitoboは、だれもが早く簡単に開始でき、改善が可能なAIチャットボットツールです。ノーコードで、チャットボット及びFAQ検索ページの構築が可能です。Q&A自動生成、Q&A更新、チャットボット公開、問い合わせ履歴分析の一連の作業がスムーズにでき、主に社内FAQや顧客対応の業務効率化や生産性向上のために活用されています。

<https://hitobo.io/>

### 【アディッシュ株式会社 概要】

設立：2014年10月1日（東証グロースコード：7093）

代表者：代表取締役 江戸 浩樹

本社所在地：東京都品川区西五反田1-21-8 ヒューリック五反田山手通ビル6階

事業内容：ミッション「つながりを常によろこびに」のもと、インターネットやソーシャルメディアなどの情報の領域で発生する課題を解決し、情報社会が健全で心地よい“居場所”となるような社会の実現を目指します。

- スタートアップの成長支援とこれに伴う適応課題の解決
- カスタマーサクセス/カスタマーサポートの設計・コンサルティング・運用サービスの提供
- 誹謗中傷および炎上対策、学校向けネットいじめ対策

URL：<https://www.adish.co.jp>

#### 【報道関係者お問い合わせ先】

コーポレートコミュニケーション 白髭

Tel:03-5759-0334（代表） Mail: [info@adish.co.jp](mailto:info@adish.co.jp) お問い合わせフォーム：<https://www.adish.co.jp/contact/>

#### 【サービスに関するお問い合わせ先】

サービスデザイン本部 池谷（いげや）

Tel: 03-5759-0334（代表） お問い合わせフォーム：<https://hitobo.io/contact/>

※記載されているサービス・商品名、会社名は各社の商標および登録商標です。

※本リリース情報は、2023年4月6日現在の情報です。